

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
การจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2563
โดย สำนักพัฒนาเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ
สายงานเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ
สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

ความเป็นมา

สืบเนื่องจาก มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2559 เห็นชอบโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor Development : EEC) เพื่อให้เป็นเขตเศรษฐกิจชั้นนำของอาเซียน โดยมุ่งเน้นการส่งเสริม 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย ให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอนาคต (New Engine of Growth) มีพื้นที่ดำเนินงานใน 3 จังหวัดภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง โดยดำเนินการพัฒนาอุตสาหกรรม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการพัฒนาเมืองใหม่

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินนโยบายโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor) มีความต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม จึงได้กำหนดให้มีการตราพระราชบัญญัติเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ.2561 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2561 เป็นต้นมา เพื่รองรับการพัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่องในอนาคต ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่โครงการ ส่งเสริมการค้าและการลงทุน การอำนวยความสะดวกในการประกอบกิจการอันเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยกำหนดให้คณะกรรมการนโยบายมีอำนาจประกาศจัดตั้ง “เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ” (เดิมเรียกว่า “เขตส่งเสริม” ตามคำสั่งที่ คสช.2/2560 ลงวันที่ 17 มกราคม 2560) ภายในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เพื่อเป็นพื้นที่ส่งเสริมเศรษฐกิจที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง สร้างนวัตกรรม และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านต่าง ๆ

เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศไปสู่การใช้เทคโนโลยีขั้นสูง สร้างนวัตกรรมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศในด้านต่าง ๆ โดยส่งเสริมให้เกิดเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (กพอ.) ในคราวประชุมครั้งที่ 5/2561 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2561 จึงออกประกาศหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการขอให้ประกาศเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ พ.ศ. 2562 ซึ่ง ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2562 ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ให้สามารถเข้าใจ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขั้นตอนการพิจารณาคำขอจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ สกพอ. โดยสำนักพัฒนาเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จึงได้จัดทำ “คู่มือการจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ” ขึ้น และประกาศในเว็บไซต์ของ สกพอ. สำหรับนักลงทุน หรือผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางในการยื่นขอจัดตั้งหรือขยายเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2561

เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 1) เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษเพื่อกิจการพิเศษ
- 2) เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ เพื่อกิจการอุตสาหกรรม แบ่งเป็น รูปแบบนิคมอุตสาหกรรม และรูปแบบการพัฒนาพื้นที่เพื่อรองรับอุตสาหกรรมเป้าหมายพิเศษเฉพาะด้าน

การยื่นขอจัดตั้ง หรือเปลี่ยนแปลงเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษปีงบประมาณ 2563

ปีงบประมาณ 2563 จนถึงมีนาคม 2564 มีการยื่นขอจัดตั้ง และขอเปลี่ยนแปลงเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ รวมทั้งสิ้นจำนวน 9 ราย ประกอบด้วยหน่วยงานที่ประสงค์จะจัดตั้งเป็นเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จำนวนถึง 8 ราย โดยเป็นรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 ราย ได้แก่ 1). องค์การเภสัชกรรม 2). บริษัท อู่เรือกรุงเทพ จำกัด และเป็นเอกชนผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่จะขอยกระดับเป็นเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จำนวน 6 แห่ง คือ 1). นิคมอุตสาหกรรม WHAIER 2). นิคมอุตสาหกรรมหลักชัยเมืองยาง 3). นิคมอุตสาหกรรมโรจนะแหลมฉบัง 4). นิคมอุตสาหกรรมเอเชียคลีน ชลบุรี 5). นิคมอุตสาหกรรมเอ็กโก ระยอง รวมทั้งมีการขอเปลี่ยนแปลงเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษเพื่อกิจการพิเศษ จำนวน 2 แห่ง คือ 1). เขตนวัตกรรมระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EECi) 2). ศูนย์นวัตกรรมทางการแพทย์ครบวงจร ธรรมศาสตร์ (พทยา)

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สำนักพัฒนาเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในการขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษในปีงบประมาณ 2563 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการประกอบการพัฒนาการบริหารจัดการ และการให้บริการของสำนักงาน โดยปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจให้สอดคล้องกับข้อมูลผู้รับบริการข้างต้น ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (2) ข้อมูลการรับบริการ โดยได้ปรับปรุงข้อ 1 ทานมาติดต่อขอรับบริการในการกิจใด จาก การขอเป็นเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ เป็น การขอเป็น หรือเปลี่ยนแปลง เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ และ (3) การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

สกพอ. ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจให้แก่หน่วยงานทั้ง 9 ราย ที่ขอรับบริการจากสายงานเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 9 ราย คิดเป็น ร้อยละ 100 โดย หน่วยงานที่ยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ในปีงบประมาณ 2563 จนถึงมีนาคม 2564 จำนวน 9 ราย แบ่งเป็น รัฐวิสาหกิจ 2 แห่ง หน่วยงานรัฐ 1 แห่ง และนิติบุคคล (หน่วยงานภาคเอกชน) 6 แห่ง ทั้งนี้ ผู้แทนของทั้ง 9 หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจ เป็นผู้บริหารระดับต้น-ระดับกลาง (เจ้าหน้าที่ หัวหน้ากอง ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการ) ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ในการประสานงาน ปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามขั้นตอนการยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษเป็นอย่างดี

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ จำนวนราย (คิดเป็นร้อยละ)			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ตอบ
1	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
	1) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามคู่มือที่แจ้งไว้	9 (100)	-	-	-
	2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	7 (78)	2 (22)	-	-
	3) ระยะเวลาเหมาะสม	7 (78)	2 (22)	-	-
2	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
	1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	9 (100)	-	-	-
	2) มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	9 (100)	-	-	-
	3) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	9 (100)	-	-	-
	4) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	9 (100)	-	-	-
	5) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้	9 (100)	-	-	-
3	สิ่งอำนวยความสะดวก				
	1) การประชาสัมพันธ์บอกช่องทางติดต่อ	6 (67)	3 (33)	-	-
	2) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เช่น อีเมล หมายเลขโทรศัพท์	6 (67)	3 (33)	-	-
	3) ความเพียงพอของข้อมูล/เอกสาร สามารถเข้าถึงได้	9 (100)	-	-	-
	4) ความสะอาดของสถานที่ (ไม่ต้องตอบข้อนี้ หากรับบริการทางโทรศัพท์/โทรสาร หรือทางหนังสือ หรือทางอีเมลล์)	9 (100)	-	-	-
4	คุณภาพการให้บริการ				
	1) การให้บริการตรงตามความต้องการ	9 (100)	-	-	-
	2) การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	9 (100)	-	-	-
	3) ผลของการให้บริการในภาพรวม	9 (100)	-	-	-

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

จากการสำรวจโดยรวม พบว่า หน่วยงานที่ยื่นขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ในปีงบประมาณ 2563 มีความพึงพอใจการบริการของ สกพอ. ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 92.21 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.79

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า ข้อ (1) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามคู่มือที่แจ้งไว้ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด (ร้อยละ 100) มีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับ (2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว และ (3) ระยะเวลาเหมาะสม ร้อยละ 78 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 22 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า ทั้ง 5 ข้อ ได้แก่ (1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ (2) มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ (3) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (4) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และ (5) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด (ร้อยละ 100) มีความพึงพอใจในระดับมาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจพบว่า (1) การประชาสัมพันธ์บอกช่องทางติดต่อ ร้อยละ 67 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 33 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับ (2) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ร้อยละ 67 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 33 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วน (3) ความเพียงพอของข้อมูล/เอกสาร สามารถเข้าถึงได้ และ (4) ความสะอาดของสถานที่ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด (ร้อยละ 100) มีความพึงพอใจในระดับมาก

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ (1) การให้บริการตรงตามความต้องการ (2) การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และ (3) ผลของการให้บริการในภาพรวม ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด (ร้อยละ 100) มีความพึงพอใจในระดับมาก

การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจ
สำนักงานได้ดำเนินการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ประเด็น	แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ
1 (2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว และ 1 (3) ระยะเวลาเหมาะสม	จากผลการสำรวจ ร้อยละ 22 มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากสาเหตุ พ.ร.บ.เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ.2561 และแผนผังการใช้ประโยชน์ที่ดิน อีอีซี (ผังเมือง อีอีซี) มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 10 ธันวาคม 2562 รวมทั้งมีการจัดทำร่างระเบียบ สกพอ.ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะประกอบการพิจารณาจัดตั้ง เปลี่ยนแปลง หรือยุบเลิกเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ พ.ศ. 2564 ส่งผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ยื่นความประสงค์ขอจัดตั้งเป็นเขตส่งเสริมฯ ต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ผู้มีส่วนได้เสีย และชุมชนผู้เกี่ยวข้องตามแนวทางที่กำหนดไว้ ด้วยระยะเวลาที่จำกัด กอปรกับสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ก่อให้เกิดความยุ่งยากและซับซ้อน ทั้งนี้ เมื่อระเบียบ สกพอ.ข้างต้นประกาศในราชกิจจานุเบกษา สำนักงานเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จะพิจารณาปรับปรุงเนื้อหา กระบวนการหรือขั้นตอนการจัดรับฟังพร้อมแบบตัวอย่างหนังสือต่างๆ ในคู่มือการจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษให้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย เพื่อลดความยุ่งยาก ซับซ้อนและให้เกิดความรวดเร็ว และคล่องตัวมากยิ่งขึ้น
3 (1) การประชาสัมพันธ์บอกช่องทางที่ชัดเจน	จากผลการสำรวจ ร้อยละ 33 มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง สำนักงานเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จะดำเนินการประชาสัมพันธ์ แจ้งช่องทางการติดต่อ และเจ้าหน้าที่ สกพอ. ทั้งระดับผู้สนใจข้อมูล ระดับผู้ประสงค์ขอเป็นเขตส่งเสริมฯ ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความชัดเจนและง่ายต่อการสอบถามข้อมูลและจัดส่งข้อมูล
3 (2) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เช่น อีเมลล์ หมายเลขโทรศัพท์	จากผลการสำรวจ ร้อยละ 33 ความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง สกพอ. จะแจ้งผู้รับบริการยังสามารถเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านทางเว็บไซต์หรือ LINE หรือ Facebook ของสำนักงาน EEC ที่ได้มีการปรับปรุงขึ้นใหม่ได้อีกช่องทางหนึ่ง รวมทั้งปรับปรุงแบบสำรวจเพื่อใช้ประเมินปี 2564

นอกจากนี้ สำนักงานยังมีการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ LINE Facebook ในระบบสารสนเทศของสำนักงาน เพื่อตอบคำถามทั้งการขอจัดตั้งเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ และข้อมูลทั่วไปอื่นๆ ตลอดจนจะจัดทำสถิติข้อมูลการบริการให้เป็นระบบมากขึ้น เพื่อพัฒนาการให้บริการต่อไป

สำนักพัฒนาเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ

สายงานเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564